

平成 31 年 4 月～令和元年 9 月分高齢者福祉センターモニタリング評価表

施設名 高齢者福祉センター

指定管理者 社会福祉法人和光市社会福祉協議会

評価内容	検査項目	評点
①サービスの維持・向上に向けた取組が行われているか。	1 利用者サービスの向上や利用促進のための取組がされたか	4.0
	2 利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか	4.0
	3 人権尊重に配慮したサービス提供、情報提供がされたか	3.7
	4 利用者意見、要望が管理運営に反映されたか	3.7
【工夫・改善点等】 ○利用者からの評判も良く、毎回のモニタリングにおいても高い評価であるので、今後もより良い接遇が出来るよう心掛けてください。 ○送迎バスに関する市民からの声に応えるよう努めてください。		
②施設、設備及び備品の維持管理及び修繕が適切に行われているか。	1 適正な施設の維持管理、運営が行われたか	3.0
	2 備品台帳により記録が適切に保管されているか	3.7
	3 市と指定管理者の備品が明確に区別されているか	3.7
	4 必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	4.0
【工夫・改善点等】 ○修繕が必要になった場合、利用者への対応方法も含め、市へすみやかな報告がなされている。 ○浴場設備の清掃については、常にコストを意識して適切に行ってください。		
③緊急時の対応、安全管理などの危機管理が適正に行われているか。	1 事故、苦情に対する対応は適切であったか	3.7
	2 危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか	3.3
	3 避難経路は適切に確保されているか	4.0
	4 事故、災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	4.0
【工夫・改善点等】 ○浴場運営についてなど同じような苦情も多いが、市民一人一人に対して丁寧な対応を継続してください。 ○台風等災害後の想定外の事態については、市と課題点を共有するように努めてください。		
④快適な職場環境を実現し、職員の安全と健康が確保されているか。	1 適正な人員(人数、有資格者)が配置されたか	4.0
	2 スタッフのシフトは適正であるか	4.0
	3 事業計画書に即した内容・頻度で教育・研修を実施したか	3.0
	4 施設内が整理整頓されているか	4.0

<p>【工夫・改善点等】</p> <p>○さらなる職員のスキルアップ向上を目指して、職員参加研修の頻度や参加人数などを決定してください。</p> <p>○毎日朝夕の清掃がなされているとの報告の通り、館内の清潔さが保たれている。館内の衛生状態については引き続き細心の注意を払ってください。</p>		
<p>⑤指定管理者としての努力がなされているか。</p>	1 指定管理事業及び自主事業は当初計画と整合しているか	3.3
	2 収支状況は当初計画と整合しているか	3.7
	3 経理事務が適正に処理されているか	4.0
	4 経費削減への取組がされているか	3.7
<p>【工夫・改善点等】</p> <p>○通所介護利用者の改善率の維持向上に努めてください。</p> <p>○令和2年度から令和6年度までの指定管理が決定していることから、過去5年間の当初計画と実績を再度点検してください。</p>		
<p style="text-align: center;">74.3 点 (評点の合計)</p> <p>結果 × 100 = 92.9% (評点の割合)</p> <p style="text-align: center;">80 点 (最高点の合計)</p>		

※ 施設の性格や設置目的等により、適切な評価内容となるよう適宜変更すること。

評点の基準例

評点の基本的な考え方	点数
協定書等を遵守し、その水準よりも優れた管理内容である。(優良)	4点
協定書等を遵守し、その水準に概ね沿った管理内容である。(良好)	3点
協定書等を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。(課題含)	2点
協定書等を遵守しておらず、改善の必要な管理内容である。(要改善)	1点